

# Gliederung

## **Verhandlungsführung I**

**Köln, 9./10. April 2018**

- Kundentypen erkennen und feinjustierte Kundensteuerung einsetzen
- 6 Phasen und notwendige Schritte der Verhandlungsführung erlernen
- Vorbereitung auf Verhandlungen: essentielle Bestandteile der Vorbereitung erarbeiten
- Eigene-Fälle in Rollensequenzen: Erkennen eigener Verhandlungsmuster, Einüben professioneller Verhandlungsschritte, kommunikative Techniken (Rahmensetzung, Einwandbehandlung, positive Unterstellung), Coaching der Seminarteilnehmer

## **Verhandlungsführung II**

**Köln, 19./20. Juni 2018**

- Kommunikationsstrategien erkennen und parieren
- Gesprächsphasenkompetenz (21 Tipps): Rahmensetzung platzieren, Interessensauslotung durch Fragetechniken, Festlegungen vermeiden, Optionen diskutieren, Positionierungstechniken, zwingende Argumentation, Einwandbehandlung
- TN-Fälle in Rollensequenzen: Trainieren komplexer Verhandlungsführung anspruchsvoller Kunden mit dem Ziel der Phaseneinhaltung professioneller Verhandlungsführung.

## **Prozessprävention**

**Köln, 28./29. November 2018**

Techniken werden aus dem Coaching, der Mediation und der klientenzentrierten Gesprächsführung entliehen, um

- Interessen und Antriebskräfte in konfligierenden Situationen steuernd zu erfragen
- Gesprächspartner mittels deeskalierender Fragetechniken wieder in den Lösungsmodus zu bringen
- lösungsorientierte Perspektivenwechsel ins Gespräch einzubauen
- Szenarien und Optionen als Lösungsansätze spürbar emotional aufladen zu können
- komplexes Beziehungsmanagement umzusetzen und umfängliche Verhandlungsstrategien zu erarbeiten
- sowie natürlich wiederholendes Trainieren aller zentralen Verhandlungstechniken, die es in den ersten beiden Seminaren gab.